

да України.

1. Бубенко П.Т., Фрідинський В.О. Трансформація науково-технічної політики в регіонах (організація і управління). – Харків: Бізнес-Інформ, 1998. – 104 с.
2. Гальчинський А., Грець В., Семиноженко В. Україна: наука та інноваційний розвиток. – К., 1997. – 66 с.
3. Заплавская М. Концепция и модель экономического развития для Украины // Зеркало недели. – 2002. – №6. – С.7-9.
4. Науково-технічний потенціал України: стан, проблеми, перспективи розвитку (За науковою редакцією д-ра екон. наук Б.А.Малицького). – К.: Центр досліджень науково-технічного потенціалу та історії науки ім. Г.М.Доброва НАН України, 2000. – 63 с.
5. Шохин С.О. Проблемы и перспективы развития финансового контроля в Российской Федерации. – М.: Финансы и статистика, 1999. – 352 с.
6. Канторович Л.В., Макаров В.Л. Модели роста и их использование в долгосрочном планировании и прогнозировании // Долгосрочное планирование и прогнозирование (Материалы конференции Международной экономической ассоциации. Москва. 1972). – М.: Прогресс, 1975. – С.15-17.
7. Черемных Ю.Н. Качественное исследование оптимальных траекторий динамических моделей экономики. – М.: Изд-во МГУ, 1975. – 156 с.
8. Волконский В.А. Принципы оптимального планирования. – М: Экономика, 1973. – 98 с.
9. Саколяцаи Д., Вашархейи П. Экстраполяция матриц коэффициентов прямых затрат межотраслевого баланса. В сб. Межотраслевые исследования в Венгрии. – М.: Статистика, 1975. – С.111-116.
10. Грабаров С.В. Приближенное описание послепланового развития в межотраслевых оптимизационных моделях // Экономика и математические методы. – 1979. – Т.ХV, вып. 3. – С.511-520.
11. Пугачев В.Ф. Оптимизация планирования. – М.: Экономика, 1968. – 108 с.
12. Бельский В.З. О моделях оптимального планирования, основанных на схеме межотраслевого баланса // Экономика и математические методы. – 1967. – Т.ІІІ, вып. 4. – С.288-296.

Получено 15.03.2006

УДК 332.8

Г.В.БІЛЯЄВА

Харківська національна академія міського господарства

ОРІЄНТАЦІЯ НА СПОЖИВАЧА – ГОЛОВНИЙ КРИТЕРІЙ ЗБАЛАНСОВАНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЖИТЛОВИМ ГОСПОДАРСТВОМ

Розглядається та аналізується напрямки реформування житлово-комунального господарства та очікувані від нього результати, особливості функціонування житлового господарства в умовах ринкової економіки. Пропонується новий раціонально збалансований підхід до управління експлуатаційними організаціями житлового господарства. Методологія реформування галузі розглядається під кутом впровадження системи збалансованих показників ефективності, орієнтованої на цільового споживача, його потреби та зацікавленість у підвищенні якості послуг.

Згідно із Законом України «Про Загальнодержавну програму ре-

формування і розвитку житлово-комунального господарства на 2004-2010 роки», очікуваними результатами є виконання державної політики у сфері житлово-комунального господарства, спрямованої на вирішення проблемних питань, основними з яких є забезпечення стабільної та ефективної роботи підприємств житлово-комунального господарства, підвищення рівня безпеки систем життєзабезпечення населених пунктів, а також поліпшення якості житлово-комунального обслуговування населення [1].

Проблема та особливості організації, управління, функціонування та розвитку житлового господарства, шляхи реформування та удосконалення розглядаються у багатьох наукових працях як зарубіжних вчених – Р.Каплана, Д.Нортана, П.Нівена, М.Хаммера, Дж.Чампі, так і вітчизняних вчених – В.В.Бузирева, В.С.Чекаліна, Д.М.Жукова, Л.Р.Маїляна [2-5] та ін.

В умовах ринкової економіки механізм взаємодії виконавців житлово-експлуатаційних та ремонтних послуг зі споживачами цих послуг формує деяку ринкову кон'юнктуру, створюючи певний попит та пропозицію на житлові послуги [3].

Отже, за таких умов житлово-експлуатаційні організації виступають у ролі виконавця житлових послуг і можуть бути представлені організаціями будь-якої форми власності, організаційно-правової форми і відомчої приналежності, які здійснюють обслуговування і ремонт (поточний і капітальний) спільного майна багатоквартирного будинку, квартир або індивідуальних будинків, обслуговування і прибирання місць загального користування житлових будинків і прибудинкової території, тобто які повинні задовольняти потреби та побажання споживачів житлових послуг – населення [6].

Як відомо, сьогодні житлове господарство переживає довгу системну кризу і житлово-експлуатаційні організації відповідно дуже часто не виконують взяті на себе зобов'язання перед населенням. Таке положення справ є наслідком багатьох причин, але однією з головних є застаріла та консервативна система управління.

Очевидно, що для подолання існуючих недоліків необхідно впровадити нову прогресивну систему управління та оцінки діяльності, яка має включати в себе раціонально збалансований підхід до питань фінансового забезпечення, внутрішнього механізму організації та функціонування підприємства, проблем навчання та розвитку кадрів та ефективного виконання потреб споживачів послуг як свого першочергового та цільового завдання.

Такий раціонально збалансований підхід можна представити новою системою управління – системою збалансованих показників ефек-

тивності, яка містить у собі всі вищезгадані критерії (фінанси, внутрішній механізм організації та функціонування підприємства або внутрішні бізнес-процеси, навчання та розвиток персоналу, клієнти, тобто споживачі послуг). За допомогою цього збалансованого набору складових втілює головну мету та стратегію діяльності підприємства у певні конкретні цілі, задачі та показники [4].

Якщо проаналізувати запропонований системою збалансованих показників ефективності набір складових, то можна зробити висновок, що перші три складові, тобто фінанси, внутрішній механізм організації та функціонування підприємства або внутрішні бізнес-процеси, навчання та розвиток персоналу формують стратегічні напрямки роботи підприємства відповідно до головної мети діяльності. Клієнтська або споживацька складова трансформує стратегію організації в площину конкретних задач, цілей та показників орієнтованих на споживачів та їх потреби та побажання, тобто на цільовий сегмент ринку, та доводить цю інформацію (стосовно потреб цільового сегмента) до відома всіх працівників підприємства [5].

Кожна господарська структура житлового господарства повинна чітко розуміти та визначати сегмент споживацького ринку, де вона має забезпечувати в повному обсязі свої функції. Як тільки певна структура з'ясовує свій цільовий сегмент ринку, вона формує для нього відповідні цілі та показники.

З точки зору вимог збалансованої системи показників клієнтська або споживацька складова містить у собі два комплекси характеристик. Перший представлено групою ключових показників, а другий складають чинники досягнення результатів.

До групи ключових показників слід віднести показники, які пов'язані з виконанням операційної діяльності, передбаченої статутом ЖЕО. Систему ключових показників представлено на рис.1.

Другий комплекс характеристик клієнтської або споживацької складової, як вже зазначалось раніше, визначається чинниками досягнення результатів, які призначені для вирішення питань, пов'язаних з тим, яким саме чином, у який спосіб житлова організація повинна діяти, щоб досягнути найвищого рівня задоволення потреб мешканців, зберігти, розширити споживацьку базу та завоювати свою частку ринку. Саме сюди відносяться ринкові пропозиції більшої споживацької цінності, які будь-яке підприємство висуває своїм мешканцям та цільовим сегментам ринку [4].

Показник споживацької цінності пропозиції складається з характеристик товарів і послуг, постачаючи які підприємство підтримує лояльність і задоволення клієнтів цільового сегмента ринку. Споживаць-

ка цінність пропозиції є головним положенням для розуміння та аналізу таких показників, як задоволення потреб клієнта, збереження і розширення клієнтської бази та частка ринку.



Рис.1 – Група ключових показників житлово-експлуатаційної організації

Всі галузі народного господарства мають свої власні особливості, а через це відповідно і свої певні споживацькі цінності, в тому числі і житлово-експлуатаційних організацій.

Організації житлового господарства мають відповідно свою модель споживацької цінності пропозиції, яка складається з характеристик виконуваних робіт і надаваних споживачам якісних житлово-експлуатаційних послуг. Система споживацької цінності послуг житлового господарства представлена на рис.2.

Сформулювавши клієнтську складову системи збалансованих показників ефективності, кожна житлово-експлуатаційна організація будь-якої форми власності повинна чітко уявляти свого цільового клієнта та частку ринку, тобто населення, яке користується її послугами, на максимальне задоволення потреб споживачів і прибутковість [2].

Кожній житлово-експлуатаційній організації слід враховувати, що

за умов ринку, постійного розвитку різноманітних форм управління житловим фондом, тобто зростанням конкурентної боротьби, треба запропонувати своїм цільовим споживачам таку унікальну та ціннісну, досконалу та привабливу якість послуг, від якої вони не змогли б відмовитися й обрали саме цю житлово-експлуатаційну організацію для виконання житлово-експлуатаційних та ремонтних робіт у своєму будинку.



Рис.2 – Споживацька цінність пропозиції послуг житлово-експлуатаційної організації

Отже, підприємствам та організаціям житлового господарства слід виконувати свою головну мету – максимально задовольняти потреби населення у відповідних послугах та роботах – шляхом раціонально збалансованого й економічно обґрунтованого використання наявних ресурсів, яке можливе при впровадженні системи збалансованих показників ефективності як системи управління, орієнтованої на цільо-

ВОГО СПОЖИВАЧА.

1. Про загальнодержавну програму реформування і розвитку житлово-комунального господарства на 2004-2010 роки: Закон України від 24.06.2004 р. №1869-IV.

2. Бузырев В.В., Чекалин В.С. Экономика жилищной сферы. – М.: ИНФРА-М, 2001. – 256 с.

3. Жуков Д.М. Экономика и организация жилищно-коммунального хозяйства города. – М.: ВЛАДОС-ПРЕСС, 2003. – 96 с.

4. Каплан Р., Нортон Д. Сбалансированная система показателей. От стратегии к действию. – М.: ЗАО „Олимп-Бизнес“, 2003. – 320 с.

5. Нивен П. Сбалансированная система показателей – шаг за шагом: максимальное повышение эффективности и закрепление полученных результатов. – Днепропетровск: Баланс-клуб, 2003. – 328 с.

6. Справочник современного инженера жилищно-коммунального хозяйства / Под ред. Л.Р.Маиляна. – Ростов на Дону: Феникс, 2005. – 352 с.

Отримано 08.02.2006

УДК 643/664 : 004

Л.П.ШАПОВАЛ

Кременчуцький державний політехнічний університет

ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ КОМУНАЛЬНИМ ГОСПОДАРСТВОМ

Пропонується створення інформаційної системи комунального господарства з метою удосконалення процесу управління комунальним господарством в умовах реформування галузі.

Забезпечення фінансової стабільності комунального господарства в першу чергу вимагає удосконалення формування управлінських взаємовідносин у цій галузі. Процес управління комунальним господарством передбачає собою систему заходів, цілеспрямована дія яких забезпечує функціонування підприємств комунального господарства.

Одним з основних напрямів удосконалення управління комунального господарства в умовах реформування є створення дієвої системи моніторингу стану комунального господарства. Основою оптимізації і структурування системи моніторингу є запровадження єдиної інформаційної системи комунального господарства.

Відповідно до основних напрямів Національної програми інформатизації Закону України “Про Концепцію національної програми інформатизації” передбачається розробити типову структуру інформаційних центрів органів державної влади та місцевого самоврядування [1].

Формування інформаційної системи збору, обробки та передачі даних дозволить органам державної влади та місцевого самоврядування оперативно аналізувати та оцінювати ситуацію в усіх галузях кому-